	PROCESO GESTIÓN CASSIMA		GCS-PO-08
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 1	Fecha: 02/10/2014	PAG. 1 DE 5

1. OBJETIVO

Identificar, controlar, y hacer tratamiento de las novedades que se presenten frente a un producto o servicio No Conforme recibido o brindado por **SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS (SIG GROUP)**.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para las actividades contempladas en el Sistema de Gestión CASSIMA de **SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS**. Inicia con la identificación del producto o servicio no conforme y finaliza con el establecimiento de las correcciones y acciones correctivas y preventivas asociadas a la situación detectada.

3. RESPONSABLES

➤ GERENTE GENERAL


- Definir los productos y servicios que hacen parte de la razón de ser del negocio, acorde con la planeación estratégica de **SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS**.
- Definir las características de calidad esperadas de los productos y servicios de **SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS**.
- Realizar seguimiento en el desarrollo del producto o servicio para lograr la satisfacción del cliente.

➤ COORDINADOR CASSIMA

- Velar por la implementación de las directrices definidas en el presente procedimiento.
- Hacer seguimiento a las causas de los productos o servicios no conformes generados y velar por la implementación de las acciones de mejora asociadas.
- Hacer seguimiento a la implementación de acciones de mejora y correctivas para prevenir y disminuir la generación del producto o servicio no conforme.

➤ DE TODOS LOS TRABAJADORES DE **SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS**.

- Detectar y reportar las novedades que pueden ser declaradas como producto o servicio no conforme de los procesos pertenecientes a la prestación del servicio del Sistema de Gestión CASSIMA.
- Hacer uso del presente procedimiento para tratar el producto o servicio no conforme detectado.

	PROCESO GESTIÓN CASSIMA		GCS-PO-08
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 1	Fecha: 02/10/2014	PAG. 2 DE 5

4. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.¹

Acción Preventiva: Conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.²

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.³

Concesión: autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.⁴

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.⁵

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.⁶

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.⁷

Producto: Resultado de un proceso.⁸

Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos y que vuelve a ingresar a alguno de los procesos de la organización.

¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. ISO 9000:2005, Numeral 3.6.5. pag. 15

² INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. ISO 9000:2005, Numeral 3.6.4. pag. 15

³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 9000:2005, Numeral 3.3.5.


⁴ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 9000:2005, Numeral 3.6.11.

⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 9000:2005, Numeral 3.6.1.

⁶ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 9000:2005, Numeral 3.6.6.

⁷ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 9000:2005, Numeral 3.6.2.

⁸ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 9000:2005, Numeral 3.4.2.

	PROCESO GESTIÓN CASSIMA		GCS-PO-08
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 1	Fecha: 02/10/2014	PAG. 3 DE 5

Reclasificación: Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos que difieren de los iniciales.⁹

Servicio: Resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible.¹⁰

5. POLÍTICAS

- Cuando se detecte producto/servicio no conforme, se debe informar a la Coordinación CASSIMA y a la Gerencia General.
- Ante la generación de producto/servicio no conforme se deben definir las acciones correctivas teniendo en cuenta lo establecido en el “Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas” (GCS-PO-07).
- Una vez se **reciba un material**, insumo, consumible o servicio defectuoso y que pueda afectar la calidad del producto/servicio ofrecido por SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS, debe ser reportado como un producto/servicio no conforme.
- Las quejas o reclamos procedentes presentados por algún cliente, debe ser analizado para identificar el producto/servicio no conforme, y dar el correspondiente tratamiento.
- Cuando un producto/servicio no conforme se vuelve reiterativo se requiere generar acción de mejora en “Acciones de mejora, correctivas y preventivas” (GCS-FO-25).

6. PROCEDIMIENTO

6.1. IDENTIFICAR Y REPORTAR EL PRODUCTO/SERVICIO NO CONFORME

La identificación se puede **presentar** en cualquiera de los siguientes casos:

- En la recepción de materias, insumos o servicios.
- Durante la prestación de los servicios y la generación de productos.
- Al entregar los productos a un cliente.
- Al determinar la satisfacción del cliente ya sea por encuestas o por la recepción de una queja o reclamo.

El producto/servicio no conforme debe registrarse en “Acciones de mejora, correctivas y preventivas” (GCS-FO-25). Para la identificación se debe tener en cuenta el siguiente análisis:

⁹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Norma ISO 9000:2005, Numeral 3.6.8.

¹⁰ Norma ISO 9000:2005, Numeral 3.4.2.



	PROCESO GESTIÓN CASSIMA		GCS-PO-08
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 1	Fecha: 02/10/2014	PAG. 4 DE 5

Tabla 1. Detección de Producto/Servicio No Conforme para SYSTEM INTEGRAL GROUP SAS

PROCESO	PRODUCTO / SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD DEL PRODUCTO / SERVICIO	REQUISITOS DEL CLIENTE DEFINIDOS EN
Gestión Comercial	Definición de los requisitos del cliente	Establecimiento los requisitos del cliente de acuerdo a sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> • Precisos • Claros • Alcanzables • Pertinentes 	Contrato
Gestión Operación Líneas de Servicios	Entregable pactado	Productos tangibles definidos con el cliente de acuerdo a lo esperado de la asesoría o consultoría.	<ul style="list-style-type: none"> • Oportuno • Pertinente • Preciso • Concordante con la realidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato • Actas de reunión
	Informes de resultados	Documento que describe el desarrollo del proyecto y el avance en los resultados esperados.	<ul style="list-style-type: none"> • Oportuno. • Preciso. • Veraz. 	
	Servicio pactado	Prestación de Servicios definidos con el cliente.	<ul style="list-style-type: none"> • Oportuno. • Pertinente. • Preciso. • Concordante con la realidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato • Actas de reunión
Gestión Compras y Tesorería	Servicios ejecutados por terceros	Desarrollo de actividades contractuales por parte de consultores externos.	<ul style="list-style-type: none"> • Oportuno • Pertinente • Veraz • Confiable • Claro • Preciso 	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato • Orden de Servicio
	Productos comprados	Productos adquiridos en la organización para el desarrollo de sus actividades misionales	<ul style="list-style-type: none"> • Oportuno • Correspondencia con las características esperadas según la solicitud • 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de compra
Gestión Logística	Servicios ejecutados por terceros	Servicios de alojamiento, alimentación, transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio al cliente • Puntualidad • Cumplimiento de requisitos pactados 	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de Servicio

	PROCESO GESTIÓN CASSIMA		GCS-PO-08
	PROCEDIMIENTO DE CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME		Aprobación: GERENTE GENERAL
	Versión 1	Fecha: 02/10/2014	PAG. 5 DE 5

6.2.IMPLEMENTAR CORRECCIÓN

Dependiendo el tipo de producto/servicio no conforme la Gerencia General designa el responsable para la aplicación de la corrección así como el tiempo para la ejecución.

6.3.TRATAR EL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME

El responsable del proceso en el cual se genere el producto/servicio no conforme, junto con la [Coordinación CASSIMA](#), y cuando se requiera, con la Gerencia General, analizar las causas y definir las acciones correctivas y preventivas en “Acciones de mejora, correctivas y preventivas” ([GCS-FO-25](#)) y obedeciendo a lo definido en el “Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas” (GCS-PO-07).

6.4.VERIFICAR CONFORMIDAD

Verificar que el producto y/o servicio corregido tenga conformidad con los requisitos establecidos. Notificar a los interesados, el resultado de las acciones correctivas.

7. REGISTROS

GCS-FO-25 Acciones de mejora, correctivas y preventivas.